

DATA HASIL KUESIONER

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
Bukti Fisik (Tangible)							
1.	Fasilitas tempat parkir di kantor PT. Cambrics Primissima	0	0	20	9	1	30
2.	Keberadaan PT. Cambrics Primissima mudah diketahui dan jelas (alamat,no,telp,fax,email)	0	0	12	8	10	30
3.	Kenyamanan ruang tunggu , ber AC, tempat duduk memadai di kantor PT. Cambrics Primissima	0	0	0	5	25	30
4.	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas PT. Cambrics Primissima	0	0	1	14	15	30
Total		0	0	33	36	51	120
Kehandalan (Reliability)							
1.	Kemampuan melakukan pelayanan secara tepat dan akurat	0	0	2	10	18	30
2.	Sistem pembayaran mudah (melalui transfer bank, BG,cek atau kredit	0	0	3	12	15	30
3.	Menepati janji	0	0	16	10	4	30
4.	Kemampuan dalam memecahkan masalah pelanggan	0	0	10	15	5	30
Total		0	0	31	47	42	120
Daya Tanggap (Responsiveness)							
1.	Mudah dihubungi (telepon tidak sibuk, fax &email cepet direspon)	0	0	3	8	19	30
2.	Mendengarkan , merespon dan menindaklanjuti keluhan/saran pelanggan	0	0	4	11	15	30
3.	Memperlakukan pelanggan sebagai partner	0	0	0	10	20	30
4.	Pelayanan yang cepat dan benar kepada pelanggan	0	0	16	8	6	30
Total		0	0	23	37	60	120
Jaminan (Assurance)							
1.	Keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	15	15	30
2.	Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	0	0	21	4	5	30
3.	Pengetahuan karyawan terhadap produk PT. Cambrics Primissima	0	0	5	15	10	30
4.	Ada garansi untuk meretur produk yang tidak sesuai persyaratan	0	0	5	12	13	30
Total		0	0	31	46	43	120
Empati (Empathy)							
1.	Sikap karyawan mengetahui kebutuhan khusus pelanggan	0	0	8	8	14	30
2.	Kepekaan karyawan untuk mengetahui minat pelanggan	0	0	0	12	18	30
3.	Menjaga hubungan baik kepada konsumen	0	0	6	11	13	30
4.	Pelanggan diperhatikan dengan baik	0	0	10	11	9	30
Total		0	0	24	42	54	120